



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



LE DROIT  
AUX VACANCES  
POUR TOUS,  
**OUTIL DE  
LA RELANCE**

**Suivez  
le guide**

AGENCE  
NATIONALE  
POUR LES  
CHÈQUES-VACANCES  
**RAPPORT ANNUEL**

**2021**

PARCE QUE LES VACANCES, C'EST ESSENTIEL.



L'histoire de l'ANCV est un très bel exemple d'aventure entrepreneuriale de service public. Aujourd'hui, sa mission, favoriser l'accès du plus grand nombre aux vacances, a, plus que jamais, du sens.

**Frédéric Vigouroux**  
Président de l'ANCV



En 40 ans, l'ANCV a lancé le Chèque-Vacances, l'a développé sur une trajectoire de croissance forte, et en a fait une marque emblématique largement connue des Français.

**Alain Schmitt**  
Directeur général de l'ANCV



## entretien avec

**Frédéric Vigouroux**, Président de l'ANCV  
et **Alain Schmitt**, Directeur général de l'ANCV

### Quel regard portez-vous sur l'année 2021 ?

**Frédéric Vigouroux :** Il y a un an, au cœur de la crise sanitaire, nul ne pouvait dire à quoi 2021 ressemblerait pour l'ANCV. Le bilan est indéniablement positif, aussi bien pour le Chèque-Vacances que pour l'aide au départ en vacances des personnes fragiles. En particulier, la crise sanitaire a placé l'aide au départ en vacances au centre de l'attention : croissance forte en faveur des jeunes en insertion, reprise en faveur des familles en difficulté économique et sociale et des personnes âgées isolées, ouverture à de nouveaux publics, notamment les enfants et jeunes protégés. De belles réussites sont là, par exemple le dispositif exceptionnel Départ 18:25 mis en place à la demande de l'État, qui a aidé 24 000 jeunes, durement affectés par la crise, à accéder aux vacances à l'été dernier. L'ANCV voit son action reconnue en devenant partie prenante au plan national de reconquête et de transformation du tourisme, Destination France 2030.

**Alain Schmitt :** Les indicateurs d'activité ont pour la plupart renoué avec les niveaux d'avant-crise, voire les ont dépassés. 187 000 personnes fragiles ont ainsi bénéficié des aides au départ en vacances de l'ANCV. 2021 voit aussi le retour de la croissance de l'émission de Chèques-Vacances, de 2,4 %, et la bonne tenue des commandes de Chèques-Vacances des petites entreprises pour leurs salariés, en progression de 17 %.

### Comment l'ANCV apporte-t-elle sa pierre à la relance de l'activité touristique ?

**Frédéric Vigouroux :** La crise sanitaire a particulièrement affecté les secteurs du tourisme et des loisirs : industries du voyage-transport, de l'hébergement et de la restauration, mondes culturel et sportif. Le Chèque-Vacances contribue à leur relance en renforçant l'attractivité de l'offre des 128 000 professionnels qui l'acceptent, et en apportant du pouvoir d'achat touristique aux 4,6 millions de salariés, d'agents publics et de travailleurs indépendants qui en bénéficient : l'utilisation du Chèque-Vacances a rebondi de 34 % en 2021.

**Alain Schmitt :** Nous croyons beaucoup à l'innovation du Chèque-Vacances Connect, dont le déploiement commercial a démarré en 2021 : c'est un moyen de paiement simple et dématérialisé, et dans le même temps un outil qui permet aux professionnels dans les territoires de gagner en visibilité auprès de la grande communauté des bénéficiaires au travers du Guide en ligne du Chèque-Vacances.

### Alors que l'ANCV fête ses 40 ans en 2022, quel bilan et quelles perspectives tracez-vous ?

**Alain Schmitt :** En 40 ans, l'ANCV a lancé le Chèque-Vacances, l'a développé sur une trajectoire de croissance forte, et en a fait une marque emblématique largement connue des Français. Elle a construit sur ce socle un ensemble unique et original de programmes d'action sociale pour accompagner nos concitoyens les plus fragiles dans l'exercice du droit aux vacances.

**Frédéric Vigouroux :** L'histoire de l'ANCV est un très bel exemple d'aventure entrepreneuriale de service public. Aujourd'hui, sa mission, favoriser l'accès du plus grand nombre aux vacances, a, plus que jamais, du sens. Ce 40<sup>e</sup> anniversaire est donc celui d'une ANCV à la croisée des chemins : héritière d'un projet social, riche d'expérience et de progrès, elle a la capacité d'innover et de se transformer pour relever les nombreux défis qui se présentent à elle.

## La gouvernance de l'ANCV

### Le conseil d'administration

**Président :** Frédéric Vigouroux

**Vice-président :** Christophe Couillard Bellusci

### 7 représentants des bénéficiaires de Chèques-Vacances

- Douniazed Zaouche (Confédération générale du travail)
- Thierry Chatelin (Confédération française démocratique du travail)
- Christophe Couillard Bellusci (Confédération générale du travail - Force ouvrière)
- Fabrice Coquelin (Union nationale des syndicats autonomes UNSA Éducation)
- Jean-Marie Dame (Confédération française des travailleurs chrétiens)
- Florent Gommard (Confédération française de l'encadrement)
- Youssef Choukri (Fédération syndicale unitaire)

### 3 représentants des employeurs

- Jürgen Bachmann (Mouvement des entreprises de France)
- Charles-Édouard Barbier (Confédération des petites et moyennes entreprises)
- Jean-Pierre Chedal (Union des entreprises de proximité)

### 5 personnalités qualifiées

- François Albenque
- Nicolas Dayot
- Michelle Demessine
- Christelle Taillardat
- Frédéric Vigouroux

### 3 représentants de l'État

- Emma Delfau (ministère chargé du tourisme)
- Alicia Saoudi (ministère chargé du budget)
- Farid Belaroussi (ministère chargé de la fonction publique)

### 2 représentants du personnel

- Nicolas Randy
- Renaud Steenbrugge

### Le comité de direction

- Alain Schmitt, directeur général
- Ghislain Brocart, secrétaire général
- Christophe Boniface, directeur commercial
- Simon Charles, directeur du développement, du marketing et du digital
- Moïra Effroy, directrice des systèmes d'information
- Béatrice Garces, directrice de la relation clients
- Dominique Ktorza, directrice des politiques sociales
- Mustapha M'hamed, agent comptable

### La commission d'attribution des aides

### Le comité financier de surveillance



# 2021 en chiffres

**Pour la relance,  
DIFFUSER LE CHÈQUE-VACANCES  
AUPRÈS DU PLUS GRAND NOMBRE !**

**1,75**  
milliard d'euros  
d'émission  
de Chèques-  
vacances

**4,65**  
millions  
de bénéficiaires

**P**our les clients de l'ANCV, le besoin est de plus en plus important de trouver des solutions à la fois avantageuses et diversifiées pour les salariés, et faciles à gérer pour eux. C'est pourquoi les solutions dématérialisées les intéressent.

Dans ce contexte, les enjeux sont nombreux pour le Chèque-Vacances Connect. Version dématérialisée du Chèque-Vacances grâce à une application de paiement 100 % digitale, il devra se démarquer d'une concurrence émergente sur le marché. Autre enjeu, celui de la communication auprès des bénéficiaires, pour mieux faire connaître le réseau d'acceptation et la diversité de l'offre sur le territoire.

**69 300**  
clients

DONT  
**18 200**  
comités sociaux  
et économiques  
et assimilés

ET  
**51 100**  
petites  
entreprises

## L'impact du Chèque-Vacances SUR LE SECTEUR DU TOURISME ET DES LOISIRS

**128 000**  
professionnels du  
tourisme et des loisirs  
ayant accepté  
des Chèques-Vacances

**L**a reprise de l'activité touristique s'est ressentie au cours du second semestre grâce aux réouvertures progressives des structures du tourisme et des loisirs. Le Chèque-Vacances a été un accélérateur au service de ce redémarrage pour certains secteurs, notamment celui de l'hébergement. Le montant de remboursement a atteint un niveau record en 2021, supérieur à ce qu'il était avant la crise sanitaire: + 34 % entre 2020 et 2021, + 24 % entre l'été 2019 et l'été 2021.

RÉPARTITION  
DES DÉPENSES

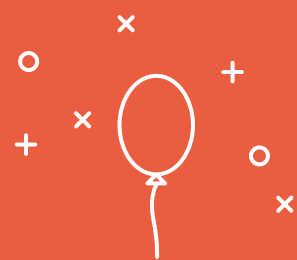
**16 %**  
VOYAGE  
ET TRANSPORT

**32 %**  
HÉBERGEMENT

**32 %**  
RESTAURATION

**9 %**  
ART, CULTURE,  
DÉCOUVERTE

**11 %**  
LOISIRS  
SPORTIFS



Les années passent et le Chèque-Vacances ne prend pas une ride. Il fait toujours la satisfaction de ses bénéficiaires et fait battre le cœur d'un modèle vertueux et solidaire destiné à favoriser l'accès du plus grand nombre aux vacances.

## 40 ans de mobilisation pour le droit aux vacances

En 40 ans, le secteur et les attentes ont beaucoup changé, renforçant le rôle économique et social de l'ANCV, qui s'inscrit dans cet environnement en écho aux préoccupations de son temps.

En particulier, le droit aux vacances a pris un sens nouveau avec la crise sanitaire, notamment pour les plus fragiles d'entre nous. L'ANCV contribue à rendre ce droit effectif au moyen des Chèques-Vacances et des aides à la personne.

L'ANCV concourt au développement économique et social des territoires. Avec un réseau dense de professionnels de proximité, elle participe à l'avènement d'un tourisme plus responsable et plus durable.



## Des programmes solidaires

POUR LE DROIT AUX VACANCES



### AIDE AUX PROJETS VACANCES

Pour l'inclusion de publics fragiles en utilisant l'aide au départ en vacances comme support d'accompagnement social en partenariat avec les acteurs de terrain.

**96 700** bénéficiaires

### BOURSE SOLIDARITÉ VACANCES

Pour le départ en vacances de personnes à revenus modestes au moyen d'une offre solidaire de séjours et de loisirs mise à disposition par les professionnels.

**6 400** bénéficiaires

### DÉPART 18:25

Pour le développement de l'autonomie et de la mobilité des jeunes au moyen d'une offre de séjours adaptée à leurs attentes et à leur budget.

**33 100** bénéficiaires

### SENIORS EN VACANCES

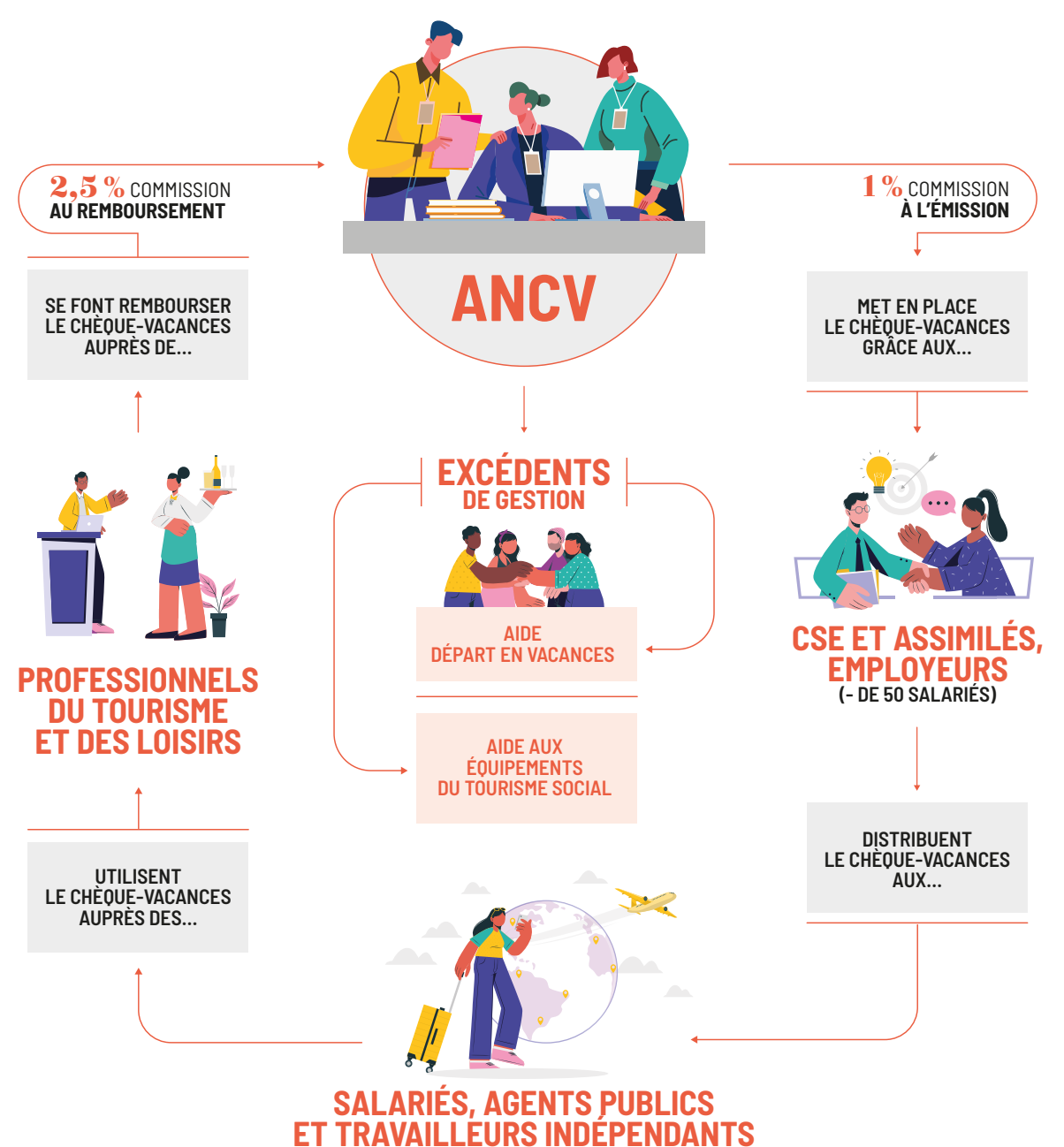
Pour le maintien du lien social et la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées au moyen d'une offre de séjours adaptée à leurs besoins.

**48 800** bénéficiaires

**25,4**  
millions d'euros  
d'aides à la personne

**244 000**  
bénéficiaires des aides  
à la personne

## UN MODÈLE vertueux





SUR LES ROUTES DU DROIT AUX VACANCES

# LE CHÈQUE-VACANCES, outil solidaire AU SERVICE DE LA RELANCE

Dans un contexte de relance, le Chèque-Vacances est un levier de croissance incontestable sur tout le territoire, au profit des professionnels du tourisme et des loisirs. Avec l'essentiel des dépenses de Chèques-Vacances effectuées en France, ce sont 1,75 milliard d'euros qui ont circulé sur tout le territoire en 2021, sans compter l'impact économique de proximité de l'action sociale.

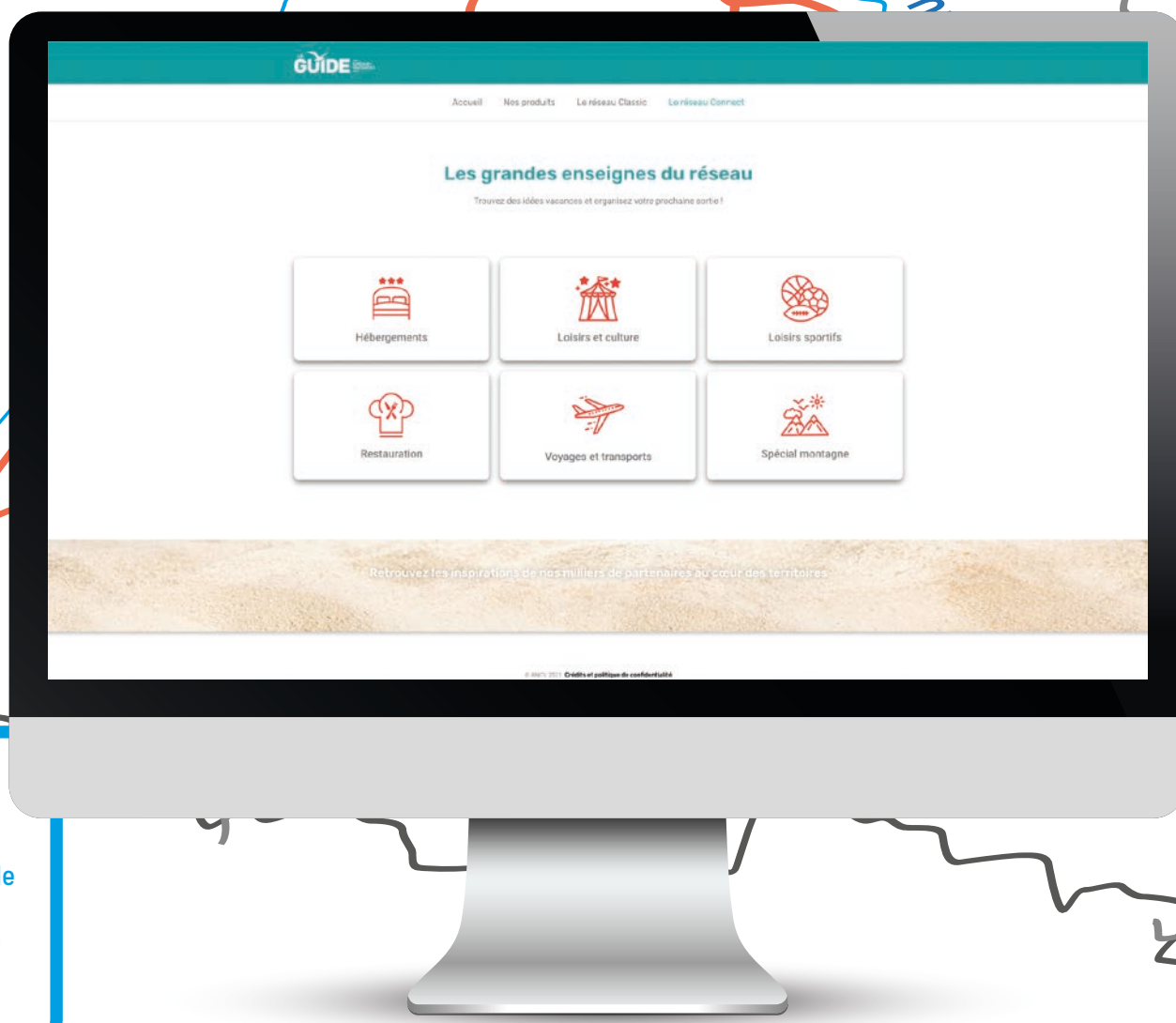
Pour continuer d'être moteur, le Chèque-Vacances doit s'adapter et s'inscrire dans un monde de plus en plus dématérialisé. Ainsi, il opère sa transition numérique vers le Chèque-Vacances Connect. Une révolution qui ne peut réussir sans l'adhésion et l'adaptation technique du réseau d'acceptation qui compte aujourd'hui 128 000 professionnels du tourisme et des loisirs partout en France. C'est toute la chaîne de gestion du Chèque-Vacances qui doit être digitalisée, de son émission à la gestion des remboursements.

Les équipes du service réseau d'acceptation sont à pied d'œuvre pour raccorder l'ensemble du réseau, du plus petit au plus grand acteur, et continuer de travailler à un maillage territorial de proximité. Le Chèque-Vacances Connect est aussi une formidable opportunité pour diversifier encore davantage le réseau d'acceptation avec de nouveaux acteurs tels que les plateformes de tourisme.

Un challenge technique et humain de taille pour les équipes du service réseau d'acceptation. Elles doivent apporter des solutions adaptées dans un réseau aux réalités hétérogènes, où les géants du tourisme côtoient les prestataires de proximité. Rien n'a été laissé au hasard. Il existe aujourd'hui des solutions qui permettent à tous les professionnels du secteur d'accepter et de gérer le Chèque-Vacances Connect en toute sécurité et fluidité, sur tous les canaux de vente possibles.

## L'ANCV LA VITRINE DU TOURISME EN FRANCE

C'est l'objectif du Guide en ligne! Un site qui permet aux professionnels du tourisme et des loisirs qui acceptent le Chèque-Vacances de se faire connaître facilement auprès de la grande communauté des bénéficiaires. Avec cette démarche d'aide à la visibilité, l'ANCV se positionne comme un tremplin commercial pour les professionnels du secteur.



Nous avons voulu mettre en place, dans le contexte économique actuel, les Chèques-Vacances auprès des salariés qui dépendent de notre CSE. Un coup de pouce pour qu'ils puissent accéder à des vacances qu'ils n'auraient pas pu s'offrir, choisir un meilleur standing ou se permettre de prolonger leur séjour... La liberté d'utilisation nous semble aussi primordiale: une offre large et de nombreux prestataires partout en France. Nous attendions également une utilisation simple des Chèques-Vacances pour nos agents, une fiabilité des envois et le suivi de l'ANCV.

Pierre Allonge - CSE Air France

## SOUTENIR LES COMMERÇANTS ET LEURS SALARIÉS, FORTEMENT TOUCHÉS PAR LA CRISE

Au moment de la réouverture progressive des commerces au printemps 2021, l'ANCV a noué un partenariat avec la Confédération des commerçants de France. Tous deux sont partis du constat que le Chèque-Vacances est encore trop peu connu des chefs des très petites entreprises du commerce. Le but de ce partenariat est donc de mieux le faire connaître pour favoriser sa diffusion. Un coup de pouce bienvenu pour les actifs de ce secteur particulièrement touché par la crise, économiquement et moralement.

## LES VOYAGES FORMENT LA JEUNESSE FOCUS AVEC L'ACTION SOCIALE DE L'ANCV

Convaincue que le droit aux vacances pour tous est un enjeu majeur dans le contexte actuel de sortie de crise sanitaire, l'ANCV reste mobilisée auprès de tous ses publics et notamment les plus jeunes.

Ainsi, en 2021, 33 114 jeunes sont partis grâce au programme Départ 18:25. Un record depuis la création de ce programme! Forte de son expérience sur l'impact bénéfique des vacances sur l'autonomie, les liens sociaux et familiaux, ou encore l'insertion sociale et professionnelle, l'ANCV continue d'innover en matière d'action sociale en faveur de la jeunesse. C'est pourquoi, l'ANCV a lancé en 2021 une expérimentation pour favoriser le départ en vacances des enfants et jeunes protégés et renforcer leur accompagnement socio-éducatif. Objectif? Favoriser le maintien du lien avec les familles d'origine et le lien d'attachement avec celles d'accueil et contribuer à préparer le retour à domicile. 685 enfants et jeunes protégés ont bénéficié de l'appel projet!

Le dispositif Départ 18:25 à la montagne, mis en place en s'appuyant sur le programme de l'ANCV, vise à aider les jeunes à découvrir ou redécouvrir la magie de l'accueil en station et les activités hivernales. Cette année encore ce projet a été renouvelé et son succès s'intensifie. Essentiellement, Fonds de dotation national pour un tourisme accueillant

## LA FRANCE COMME DESTINATION D'ÉVASION ET DE VACANCES

Comment la pandémie a-t-elle influencé les vacances des Français? Quelles destinations ont-ils privilégiées et pourquoi? C'est le sujet de l'étude menée par CSA pour l'ANCV. Le résultat est sans appel: la France, portée par la diversité de son offre touristique, reste indiscutablement le lieu de villégiature plébiscité par les Français, même sans la contrainte sanitaire.

**35%** des répondants ADMETTENT AVOIR DÉCOUVERT OU REDÉCOUVERT LEUR PAYS DU FAIT DE LA PANDÉMIE

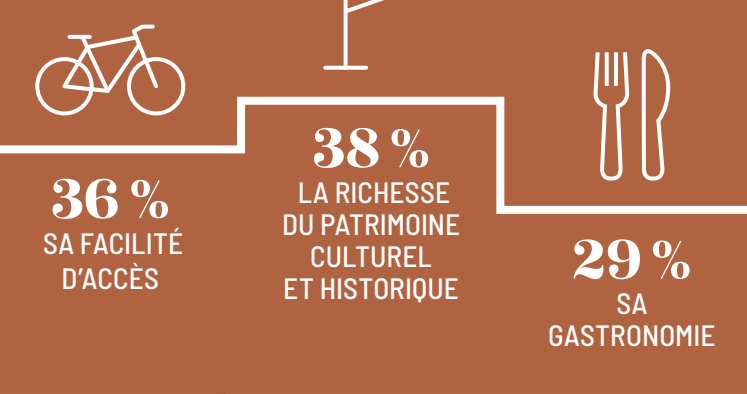
**+ de 7 sur 10** ESTIMENT QUE LA COVID-19 N'A PAS INFLUENCÉ LEUR CHOIX DE RESTER SUR LE TERRITOIRE NATIONAL

**+ de 8 sur 10** IDENTIFIENT LA FRANCE COMME UNE DESTINATION D'ÉVASION

**94%** des répondants CONSIDÈRENT QUE VOYAGER EN FRANCE, C'EST SOUTENIR LA FILIÈRE TOURISTIQUE

Retrouvez l'ensemble de l'étude en scannant ce QR Code

## LE TOP 3 de l'intérêt touristique DES FRANÇAIS POUR LEUR PAYS



## RÉPONDRE AUX SPÉCIFICITÉS TERRITORIALES

Les directions régionales sont au plus proche des territoires pour promouvoir le Chèque-Vacances auprès du tissu local des entreprises, des collectivités territoriales et des professionnels du tourisme et des loisirs de proximité. Retour sur un an de mobilisation.

Avec un territoire hétérogène mêlant des zones de concentration de clients (autour des métropoles), des zones moins développées et d'autres rurales, l'équipe Est a fait preuve à nouveau d'une grande adaptabilité face aux contraintes de nos clients et de la situation.

Odile Ferret - Directrice régionale Nord Est

À la direction régionale Ouest, nous nous sommes notamment mobilisés aux côtés des professionnels du tourisme fortement touchés par la crise sanitaire. Nous avons invité nos clients à venir découvrir la richesse de notre réseau de proximité et à soutenir la relance du tourisme lors d'événements organisés par les Agences de développement touristique des collectivités territoriales.

Fabienne Sicard - Directrice régionale Ouest

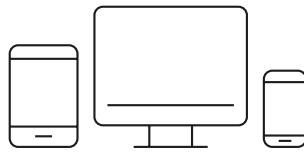




**AGENCE NATIONALE  
POUR LES CHÈQUES-VACANCES**

Siège social : 36, boulevard Henri-Bergson,  
95201 Sarcelles Cedex

Établissement public industriel et commercial - 326817 442 RCS Pontoise  
N° intracommunautaire FR 06 326 817 442 000 55



[www.ancv.com](http://www.ancv.com)

